

# **EFEKTIFITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERTANAHAN DI KOTA PEKANBARU**

Oleh :

**Teguh Mulyono**

**Pembimbing : Dadang Mashur S.Sos.M.Si**

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas, Km 12,5 Panam Pekanbaru

288293

Telp/Fax. (0761) 63227

## ***Abstract***

*The National Land Agency conducts land certification services, one of which is the transfer of land rights. Currently, many communities have not registered their land, lack of socialization of land registration procedures, objectives of land registration, lack of knowledge of land law grounds, and ineffective service delivery. This study aims to determine the effectiveness of Land Administration Services and to determine the factors that affect the service of Land Administration at the BPN Office Kecamatan Tampan.*

*Based on the effectiveness theory of S. Siagian namely, Clarity of goals to be achieved, Clarity of goal achievement strategy, Process analysis and formulation of a solid policy, Mature Planning, Preparation of appropriate programs, the availability of facilities and work infrastructure. The factors that affect the Limited Quality of Resources and Lack of information. Research location at BPN office Pekanbaru city. The research informants are the head of BPN, BPN staff, Head of Land Rights and Land Registry, Koflik and Case Dispute Disputes as well as the community taking care of the land certificate. This research uses qualitative research method with descriptive analysis by using data collection method technique by interview, observation and documentation.*

*The results showed that the effectiveness in the Administration of Land Administration at BPN Kecamatan Tampan office showed that there was a problem at the time of handling which was not in accordance with the existing regulations. The cost of taking care of the certificate is appropriate. BPN employees are given the opportunity to attend technical and non technical education and training. Coordination of kelurahan and BPN in the land administration process is needed, so there is no waiting list that is so long. Public service one of the fulfillment of welfare then automatically becomes the fulfillment of community rights.*

***Keywords: Effectiveness, Public Service, Land Administration and National Land Agency.***

## PENDAHULUAN

Meningkatnya jumlah penduduk yang semakin pesat sangat mempengaruhi cepatnya laju pertumbuhan peningkatan kebutuhan atau permintaan terhadap tanah, apalagi keadaan luas tanah yang tetap semakin berkurang karena melebarinya wilayah perairan. Tanah dibutuhkan dari kepentingan yang sifatnya pribadi (tempat tinggal) sampai hal besar (pembangunan). Dengan semakin meningkatnya kebutuhan akan tanah maka akibat logisnya adalah semakin meningkat pula sengketa pertanahan yang terjadi di masyarakat karena tanah menjadi sangat berharga dan menjadi perebutan di kalangan masyarakat. Pelayanan publik ditegaskan untuk melayani masyarakat dengan tanpa mempersulit birokrasi dan administrasi. Tapi kenyataan yang timbul saat ini berbeda dengan yang diinginkan. Pelayanan BPN yang sangat menuntut keadilan baik konsumen, kepastian, kemudahan administrasi dan birokrasi sehingga dapat memberikan kemakmuran telah tergantikan oleh pelayanan yang berjalan seperti pelayanan yang tanpa pengawasan atau tanpa tuntutan, tanpa tujuan sehingga yang tersisa hanya pelayanan yang menguntungkan dan merugikan bagi pihak-pihak tertentu.

Pendaftaran tanah yang dilakukan oleh Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru dilakukan oleh berbagai kalangan masyarakat baik laki-laki maupun perempuan. Adapun jumlah masyarakat yang telah terdata di Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.2. Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru Menurut Jenis Kelamin Tahun 2014**

| No | Kecamatan      | 2014                                  |           |         |
|----|----------------|---------------------------------------|-----------|---------|
|    |                | Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin |           |         |
|    |                | Laki-laki                             | Perempuan | Jumlah  |
| 1  | Tampan         | 100.656                               | 93.675    | 194.331 |
| 2  | Payung Sekaki  | 51.993                                | 47.177    | 9.917   |
| 3  | Bukit Raya     | 54.628                                | 51.533    | 106.161 |
| 4  | Marpoyan Damai | 72.864                                | 64.705    | 141.569 |
| 5  | Tenayan Raya   | 74.067                                | 68.452    | 142.519 |
| 6  | Lima Puluh     | 21.819                                | 22.163    | 43.982  |
| 7  | Sail           | 11.464                                | 11.492    | 22.956  |
| 8  | Pekanbaru Kota | 13.953                                | 13.106    | 27.059  |
| 9  | Sukajadi       | 24.347                                | 24.989    | 49.336  |
| 10 | Senapelan      | 18.819                                | 19.364    | 38.183  |

*Sumber data: BPS kota pekanbaru, 2014.*

Dari data diatas dapat di lihat bahwa jumlah penduduk Kecamatan Tampan cukup besar dengan jumlah 194.331 orang, tentunya hal ini sangat berdampak pada luas tanah yang akan dimanfaatkan baik dari segi pertanian ataupun pembangunan.

Dari data tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kecamatan Tampan, hal ini disebabkan oleh jumlah penduduk yang paling banyak berdomisili di kecamatan tampan.

Selain dari data tersebut, hasil survey juga memperoleh kasus lain seperti semakin meningkatnya biaya pendaftaran tanah yang disebabkan oleh adanya mafia tanah yang bermain dalam pendaftaran tanah, artinya bahwa ada pihak-pihak tertentu yang berusaha untuk mencari peluang sekecil mungkin dengan cara memalsukan tanda tangan pejabat, serta kurangnya pengetahuannya aparat pemerintah, dalam hal ini seseorang yang ingin mendaftarkan tanah miliknya untuk mendapatkan atas hak atas tanahnya harus benar-benar mengetahui bagaimana proses yang harus dilakukan untuk pendaftarkan tanah tersebut. Sehingga pemerintah perlu melakukan peninjauan kembali tentang pengukuran kembali sehingga dapat diketahui batas-batas tanah yang dimiliki oleh masyarakat yang bersangkutan sehingga dapat mempermudah proses pendataan tanah.

Tingginya kasus sengketa tanah selama ini tidak lepas dari lemahnya perlindungan Negara terhadap hak dan akses rakyat akan tanah dan sumber daya alam lain sebagai hak dari ekonomi, sosial dan budaya yang dijamin konstitusi. Posisi rakyat semakin lemah karena lahan yang mereka tempati tidak semuanya bersertifikat dan kalau ada sertifikat belum tentu tidak persoalan lain.

Kebijakan Pertahanan di Indonesia yang diatur dalam Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok Agraria atau yang dikenal sebagai UUPA (Undang-undang Pokok Agraria) yang melandaskan diri pada pasal 33 ayat

(3) Undang-undang Dasar 1945. UUPA mengandung nilai-nilai kerakyatan dan amanat untuk menyelenggarakan hidup dan kehidupan yang berprikemanusiaan dan berkeadilan sosial. Dengan pendaftaran hak atas tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten/Kota, maka masyarakat yang melakukan pendaftaran tanah akan mendapat jaminan kepastian hukum mengenai pemilik tanah setelah diadakannya kegiatan peralihan hak atas tanah yang akan diperoleh dengan sertifikat baru dengan data yuridis yang baru/nama pemilik hak yang baru. Permasalahan yang terjadi dalam peralihan hak atas tanah ini adalah proses administrasi yang cenderung rumit sehingga memerlukan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan sertifikat tanah

## METODE

Penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah melalui pendekatan kualitatif. Adapun lokasi tempat dilakukannya penelitian ini adalah di kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Pekanbaru. Adapun teknik pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan secara *purposive sampling*, yaitu peneliti menunjuk langsung orang-orang yang peneliti anggap mengetahui informasi yang diperlukan. Informan dalam penelitian ini adalah antara lain sebagai berikut: Kepala Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru, Staf Badan Pertanahan Nasional, Kasi bidang Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah, Seksi Sengketa, Konflik dan Perkara, Masyarakat yang mengurus sertifikat tanah. Jenis data dalam penelitian adalah data primer dan skunder. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Selain itu peneliti juga menggunakan kajian pustaka

dari penelitian-penelitian terdahulu metode analisis data menggunakan triangulasi data

## HASIL

Dalam pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kecamatan Tampan, pemerintah memiliki peranan yang cukup besar yakni pemerintah tingkat Desa dan Pemerintah Tingkat Kecamatan akan diarahkan untuk memperbaiki koordinasi dan sinergitas. Alur sistem pemerintahan yang ada di kecamatan menjadi titik awal pelaksanaan proses pelaksanaan administrasi

Adapun yang menjadi indikator dari hasil penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

### 1. Waktu Pengurusan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, Pertanahan Nasional Realisasi Perjanjian Penyelesaian Sertifikat Berdasarkan Kesepakatan Pegawai BPN dengan Masyarakat (Ketepatan Waktu). Hal ini membuktikan bahwa mekanisme pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kecamatan Tampan segi ketepatan waktu masih belum sepenuhnya berjalan sesuai prosedur. Ada masyarakat yang seharusnya sudah mendapatkan sertifikatnya, malah merasakan kenyaatan sebaliknya.

Adapun beberapa hal yang disebabkan kurang jumlah pegawai dalam pengurusan pertanahan, ada keterbatasan tenaga ukur tanah, dan masalah daftar tunggu ( antrian ) dalam masyarakat. Organisasi pelayanan publik seperti ini mempunyai ciri public akuntabilitas, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan

dan aparat pelaksana pelayanan itu. evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 128 tahun 2015, lamanya

pengurusan sertifikat adalah sebagai berikut :

1. 38 (tiga puluh delapan) hari untuk tanah pertanian yang luasnya tidak lebih dari 2 Ha dan tanah non pertanian yang luasnya tidak lebih dari 2.000 m<sup>2</sup>
2. 57 (lima puluh tujuh) hari untuk tanah pertanian yang luasnya lebih dari 2 Ha dan tanah non pertanian yang luasnya lebih dari 2.000 m<sup>2</sup> s.d. 5.000 m<sup>2</sup>
3. 97 (sembilan puluh tujuh) hari untuk tanah yang luasnya lebih dari 5.000 m<sup>2</sup>

Pendaftaran tanah dilakukan berdasarkan asas sederhana, aman, terjangkau, mutakhir dan terbuka. Asas merupakan fundamen yang mendasari terjadinya sesuatu dan merupakan dasar dari suatu kegiatan, hal ini berlaku pula pada pendaftaran sertifikat pertanahan. Dalam Pasal 2 PP Nomor 24 Tahun 1997 dinyatakan berdasarkan asas sederhana. Pemohonan pada kantor pertanahan kota pekanbaru dapat kita lihat dalam tabel berikut :

Tabel 2 Jumlah pemohon pada kantor pertanahan kota Pekanbaru

| NO | TAHUN | JUMLAH |
|----|-------|--------|
| 1  | 2013  | 52.221 |
| 2  | 2014  | 59.974 |
| 3  | 2015  | 57.708 |
| 4  | 2016  | 50526  |

|   |                                |        |
|---|--------------------------------|--------|
| 5 | 2017( sampai dgn Agustus 2017) | 30.764 |
|---|--------------------------------|--------|

*sumber data : kantor Badan Pertanahan kota Pekanbaru .*

Dari data tabel diatas dapat kita lihat bahwa jumlah pemohon untuk sementara pada tahun 2017 ialah 30.764 pemohon, sedangkan pada tahun 2014 sangat tinggi yaitu berkisar 59.974 pemohon . sementara pada tahun 2016 mengalami penurunan yaitu 50.526 pemohon. dari hasil jumlah pemohon yang didapatkan dari kantor badan pertanahan kota pekanbaru, maka dari itu dibutuhkan pelayanan yang baik dalam menyelesaikannya.

Birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis. Dengan revitalitas birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

## 2. Biaya

Dari penelitian mengenai pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kecamatan Tampan berdasarkan aspek biaya menunjukan semuanya mengatakan bahwa biaya yang dibebankan kepada mereka sudah sesuai dengan informasi yang disampaikan sebelumnya. Dalam hal ini yang dimaksudkan adalah tidak adalagi biaya-

biaya tambahan. Pasalnya, seluruh besaran biaya layanan pertanahan telah diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 128 Tahun 2015 tentang Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). Dalam PP ini menjadi standar biaya yang ditetapkan untuk administrasi mengurus tanah, yaitu Rp 50.000. Berdasarkan hasil penelitian tentang pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kecamatan Tampan menunjukkan bahwa dari segi biaya tidak terdapat masalah.

Resiko yang akan di dapatkan apabila memungut iuran dari ketentuan yang sudah ada, maka pegawai BPN akan dikenakan denda atau bisa jadi sanksi yang tegas dari Badan Pertanahan Nasional. Kondisi seperti ini harus tetap dipertahankan oleh pihak BPN kecamatan Tampan masyarakat tidak menemui kesulitan dari segi biaya, karena bagaimanapun sebuah instansi pelayanan publik harus senantiasa memberikan kepuasan sebagai indikator keberhasilan sebuah instansi pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam bagian sebelumnya, dijelaskan bahwa pelayanan administrasi pertanahan mengandung konsep asas terjangkau. Asas terjangkau mempunyai konsep efisiensi biaya, artinya diharapkan golongan ekonomi lemah bisa terjangkau biaya yang dibebankan atas pengurusan administrasi di bidang pertanahan<sup>31</sup>. Merujuk dasar hukum PP No 13/2010 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku di BPN, berikut rinciannya:

Pelayanan Pengukuran (Pasal 4 ayat 1)

1. Luas Tanah sampai 10 hektar,  $Tu = ( L / 500 \times HSBKu ) + Rp100.000$
2. Luas Tanah di atas 10 hektar s/d 1.000 hektar,  $Tu = ( L / 4.000 \times HSBKu ) + Rp14.000.000$

3. Luas Tanah di atas 1.000 hektar,  $Tu = (L / 10.000 \times HSBKu) + Rp134.000.000$

**Keterangan :** Tu (tarif ukur), L (luas tanah), HSBku (harga satuan biaya khusus kegiatan pengukuran), HSBKpa (Harga satuan Biaya Khusus Panitia Penilai A), HSBKpb (Harga Satuan Biaya Khusus Panitia Penilai B).

### 3. Pelayanan Pegawai BPN

Melihat pelayanan dapat kita lihat dari gambaran mengenai bagaimana tentang sikap ramah pegawai BPN pada saat masyarakat melakukan pengurusan sertifikat pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kecamatan Tampan menyebutkan bahwa sikap pegawai BPN pada saat masyarakat melakukan pengurusan berkas mengatakan ramah.

Berangkat dari berbagai problematika tersebut di atas, maka dukungan hukum diperlukan agar mekanisme komplain berjalan efektif dan terjangkau oleh seluruh lapisan pelayanan publik. Dukungan hukum yang dibutuhkan adalah keberadaan aturan yang jelas memberikan hak kepada masyarakat penerima layanan Undang-Undang Pelayanan Publik (secara resmi bernama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya

alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan, dan Administrasi Publik.

## PEMBAHASAN

### Kejelasan Tujuan Yang Hendak Dicapai

Kejelasan tujuan yang hendak dicapai yakni proses pencapaian tujuan organisasi akan lebih lancar, tertib, dan efektif apabila dalam pribadi anggota organisasi, telah tertanam kesadaran dan keyakinan yang mendalam bahwa tercapainya tujuan organisasi pada dasarnya berarti tercapainya pula tujuan mereka secara pribadi.

Untuk mengetahui secara jelas tujuan yang hendak dicapai merupakan hal yang paling penting dalam pengurusan surat tanah. Tujuan yang hendak dicapai haruslah menjadi faktor serta pedoman pada setiap pelaksanaan dalam pencapaian tujuan yang mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat dalam pengurusan surat tanah dan untuk menghilangkan kecendrungan perilaku yang diskriminatif kepada masyarakat yang mengurus sertifikat tanah. Berikut wawancara yang peneliti lakukan dengan staff BPN:

*“pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah ini merupakan suatu pelayanan yang sudah ada dalam peraturan kepala badan pertanahan nasional republik Indonesia, jenis pelayanan ganti sertifikat hak atas tanah dan hak milik atas rumah susun, pemberian hak, seperti hak milik, hak guna bangunan, hak pakai dan hak pengelolaan instansi pemerintah”*(wawancara yang



*dilakukan dengan staff BPN,  
Senin 06 Maret 2017).*

Dari hasil wawancara diatas dapat di jelaskan bahwa pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah memang di tujukan kepada masyarakat yang akan mengurus sengketa tanah tersebut. Dalam standar pelayanan dan pengaturan pertanahan, sesuai ketentuan peraturan pemerintah tentang jenis dan tariff atas jenis penerimaan Negara bukan pajak yang berlaku pada badan pertanahan nasional republic. Waktu yang dibutuhkan dalam proses pengurusan surat tanah ialah 98 hari, dan bagi calon pengurus surat tanah harus mengisi formulir permohonan berisi, identitas diri, luas, letak dan penggunaan tanah yang dimohon, pernyataan tanah tidak sengketa, dan pernyataan tanah dikuasai secara fisik.

#### **Kejelasan Strategi Pencapaian Tujuan**

Kejelasan strategi dipandang sebagai hal yang sangat penting dalam upaya pelayanan hak kepemilikan tanah. Strategi yang jelas menjadi tolak ukur untuk setiap aspek yang bertanggung jawab dan berperan dalam kepemilikan resmi surat tanah, guna terwujudnya visi dan misi dari suatu badan pertanahan nasioanal.

Meskipun banyak organisasi yang menghargai inovasi sebagai kebutuhan yang penting, namun hanya sedikit yang menjadikan inovasi sebagai kekuatan. Berikut kutipan wawancara dengan informan penelitian :

*“Kalau inovasi kami belum ada melakukan akan tetapi pihak BPN bekerjasama dengan tetap menjalin komunikasi dengan pihak kepolisian, pengadilan dan pejabat-pejabat akta tanah (PPAT) dalam menyelesaikan permasalahan yang timbul dalam bidang pertanahan.”*

*(Wawancara dengan Kepala Sub  
Seksi Pengukuran dan Pemetaan,  
senin 20 maret 2017) .*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap informan dapat disimpulkan bahwa belum ada strategi inovasi yang dilakukan oleh pihak BPN.

#### **Proses Analisis dan Perumusan Kebijakan yang Mantap**

Kebijakan secara langsung mendukung terlaksananya urusan adminstrasi tanah secara efektif, dengan adanya kebijakan akan menjadi kontrol bagi setiap pelaksana kebijakannya dan juga sebagai pedoman bagi unsur pelaksana guna mengurangi bahkan menghilangkan penyimpangan.

*“badan pertanahan nasional kota pekanbaru memiliki standar pelayanan dan pengaturan pertanahan kantor pertanahan kota pekanbaru berdasarkan Peraturan KBPN RI nomor 1 tahun 2010, yang menyelesaikan maslah pelayanan pendaftaran tanah pertama kali, pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah, pelayanan pencatatan dan informasi pertanahan, pelayanan pengukur bidang tanah, pelayanan pengaturan dan penataan tanah dan pengelolaan pengaduan.( wawancara yang dilakukan peneliti dengan staff BPN , Senin 20 Maret 2017 )*

Dari hasil diatas dapat kita lihat bahwa dalam peraturan KBPN RI no 1 tahun 2010, mengatur tentang beberapa pelayanan yang akan diajukan pemohon untuk bisa diselesaikan permasalahan yang terjadi. Secara teoretis sedikitnya ada tiga

fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*).

### **Perencanaan yang Matang**

Perencanaan merupakan kunci mensukseskan segala program yang akan dilaksanakan, dengan adanya perencanaan yang baik maka segala program dan kegiatan akan mendatangkan hasil yang maksimal sebagaimana yang diharapkan oleh pihak-pihak terkait. Perencanaan yang matang yang telah di atur oleh Pemerintah Kecamatan Tampan ini seharusnya sudah terealisasi dengan cepat dan jangan menjadi rencana saja tetapi di wujudkan dalam membangun tenaga kerja lokal yang berkualitas dan dapat di tempatkan di seluruh perusahaan.

### **Penyusunan Program yang Tepat**

Untuk mewujudkan kebijakan dan strategi yang telah dibuat oleh dinas telah di buat program-program yang berupaya mengujudkan visi misi dan tujuan Administrasi pertanahan yakni menuju kepada penerimaan kegiatan sektor publik untuk mendukung kepemilikan, pembangunan, penggunaan, hak atas tanah dan pemindahan hak atas tanah. .

Biasanya, sertifikat dicetak dua rangkap: satu rangkap disimpan di kantor BPN sebagai buku tanah, dan satu rangkap dipegang seseorang sebagai tanda bukti kepemilikan atas tanah dan bangunan. Arsip buku tanah tercantum data detail mengenai tanah, mencakup data fisik maupun data yuridis, contohnya luas, batas-batas, dasar kepemilikan, dan data pemilik.

Sementara itu, data fisik tanah dalam Surat Ukur yang terlampir dalam sertifikat hanya berupa ukuran luas dan tidak melampirkan ukuran lainnya secara detail. Selain itu, data bangunan juga tidak dicantumkan dalam sertifikat.

### **Tersedianya Sarana dan Prasarana**

Tersediannya sarana dan prasarana merupakan hal pendukung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sarana dan prasarana yang dimiliki haruslah menunjang terciptanya pelayanan yang berkualitas. Badan Pertanahan Nasional kecamatan Tampan dalam memberikan layanan haruslah memiliki sarana dan prasarana yang memadai agar dalam memberikan pelayanan lebih maksimal dan menunjang pelaksanaan fungsinya. Berikut hasil wawancara dengan staff Badan pertanahan Nasional :

*“dalam menyelesaikan administrasi, dibutuhkan sarana yang sangat mendukung salah satunya media elektronik, berupa unit computer, print, dan lain-lain. Karena kelengkapan ini sangat diperlukan dalam penguasaan surat menyurat.( wawancara yang dilakukan dengan staff badan pertanahan nasioanl, Selasa 18 April 2017 ).*

Dengan semakin berkembangnya zaman, maka pelayanan administrasi kepada masyarakat akan semakin meningkat seiring dengan hal tersebut.

### **Faktor-Faktor Penghambat Efektifitas Pelayanan administrasi pertanahan di kota pekanbaru**

Badan pertanahan nasioanal sebagai organisasi yang berwenang dan ditunjuk dalam menjalankan masalah pelayanan.



Setelah penulis melakukan kegiatan observasi dan wawancara maka penulis akan menjabarkan mengenai faktor-faktor yang menghambat efektifitas pelayanan ialah :

### **Terbatasnya Sumber Daya Yang Berkualitas**

Sumber daya manusia merupakan hal yang terpenting dalam membangun apapun termasuk dalam membangun tenaga kerja yang berkualitas. Sumber daya manusia yang berkompeten di bidangnya dapat mencapai tujuan dengan lebih mudah. Faktor ini sangat mempengaruhi efektifitas . Sumber daya manusia merupakan kunci utama bagi suatu dinas untuk memaksimalkan kinerja dan produktivitas terkait dalam hal menjalankan tugas dan fungsi organisasi, jika jumlah sumberdaya manusia yang bekerja kurang memadai maka akan mengalami kesulitan dalam pelaksanaan strategi tersebut. Berikut kutipan wawancara dengan informan penelitian :

*“Jumlah pegawai yang dimiliki oleh Badan Pertanahan kota Pekanbaru saat ini 159 orang, yaitu dengan jumlah ASN (60 orang), PTT (67 orang), ASP(21 orang), CS dan satpam (10 orang) dan pramubakti(1 orang ), jumlah yang masih sangat kurang walaupun pegawai untuk arsip dokumen mencukupi tetapi dalam pengukuran bidang tanah masih kurang.”*

*(Wawancara dengan Bapak Kepala Sub Seksi Pengukuran dan Pemetaan, Selasa 18 April 2017).*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pihak Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru

dalam melaksanakan tugasnya masih kurang maksimal. Jumlah pegawai yang dimiliki masih belum mencukupi.

### **Kurangnya informasi**

Informasi perlu dikelola dengan baik agar dapat mengelola data yang diperoleh baik sekarang ataupun dimasa akan mendatang. Dalam pendistribusian data maupun informasi dibutuhkan komunikasi yang baik sebagai syarat untuk melakukan koordinasi kerja. Koordinasi merupakan bentuk kerjasama sekelompok orang meliputi pertukaran informasi dan pengambilan keputusan/kesepakatan sehingga semua pihak dapat melaksanakan fungsinya masing-masing dengan maksimal dan efisien guna untuk mencapai target yang direncanakan. Berikut kutipan wawancara dengan informan penelitian :

*“Sebelum melaksanakan program, kami melakukan pertemuan terlebih dahulu untuk memastikan setiap pegawai yang ada di BPN mengetahui program itu dan apa saja tugas mereka.” (Wawancara dengan Kepala Sub Seksi Pengukuran dan Pemetaan, Selasa, 18 April 2017).*

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa BPN yang merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah pusat dalam urusan bidang pertanahan yang berwenang untuk menerbitkan sertifikat tanah di Kota Pekanbaru memiliki cara untuk terjalin terkoordinasi dengan baik guna menghasilkan tujuan yang baik yaitu dengan mengadakan pertemuan-pertemuan diantara pegawai. Pertemuan itu berguna sebagai wadah agar pegawai mengetahui program apa saja yang akan dan sedang dilaksanakan.Partisipasi masyarakat merupakan faktor yang tidak kalah penting dalam menentukan keberhasilan yang

dilakukan. Partisipasi masyarakat disini adalah kepedulian mereka untuk ikut serta dalam melakukan peraturan-peraturan di bidang pertanahan. Bentuk partisipasi masyarakat dapat berupa melakukan pendaftaran tanah untuk mendapatkan bukti kepemilikan yang sah dan tetap menjaga bidang tanah yang mereka miliki dengan cara tetap mengelola dengan sebaik mungkin. Karena partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan strategi untuk mencapai hasil yang diinginkan. Berikut kutipan wawancara dengan informan penelitian :

*“Saya adalah pemilik pertama dari bidang tanah. Awalnya kami tinggal di Kota Pekanbaru dan karena suatu hal kami harus pindah ke kota lain. Kami masih sering datang ke pekanbaru untuk mengelola bidang tanah tersebut tetapi karena jarak yang harus ditempuh untuk dapat sampai ke Kota Pekanbaru cukup jauh lama kelamaan kami semakin jarang datang hingga akhirnya kami tidak tahu kalau tanah itu sudah dikelola oleh orang lain.”*  
**(Wawancara dengan Masyarakat tumpang tindih sertifikat tanah , Selasa, 18 April 2017).**

Dari kutipan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa partisipasi masyarakat untuk menjaga dan mengelola tanah yang dimilikinya sangat kurang. Mereka berlomba-lomba ingin memiliki sertifikat tanah sebagai bukti yang sah namun setelah mereka memilikinya yang dilakukan hanya membiarkan bidang tanah tersebut tanpa merawatnya lagi.

## KESIMPULAN

Dari hasil analisa yang dilakukan bahwa pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kecamatan Tampan menunjukkan bahwa terdapat beberapa kendala, yaitu waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaiannya masih membutuhkan waktu yang lama yaitu lebih dari 98 hari yang telah ditetapkan,. Pihak Badan pertanahan nasional kota pekanbaru melakukan mediasi terhadap bidang tanah yang mengalami tumpang tindih sertifikat setiap minggu sebagai upaya untuk dapat meminimalisir permasalahan tanah. BPN kota pekanbaru memiliki standar pelayanan dan pengaturan pertanahan kota pekanbaru berdasarkan peraturan KBPN RI no 1 tahun 2010. Sedangkan untuk biaya yang dibebankan kepada masyarakat yang mengurus sertifikat sendiri sudah sesuai, artinya tidak lagi biaya-biaya tambahan. Dalam kenyataannya, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional dalam membuat sertifikat juga dipenuhi dalam menyiapkan dokumen, mengunjungi kantor BPN, serta dalam penerbitan sertifikat tanah hak milik. Begitupun dengan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam proses penerbitan surat tanah berupa seperti media elektronik, Komputer, print, meja kerja dll , masih belum terpenuhi. Faktor-faktor yang berpengaruh pada kualitas pelayanan yang dihasilkan yakni Terbatasnya sumber daya yang berkualitas, yaitu jumlah pegawai dalam pengurusan surat tanah berjumlah 159 orang, sedangkan jumlah pemohon selalu meningkat. begitupun dengan jumlah pegawai tidak tetap 67 orang lebih banyak di bandingkan Aparatur Negri Sipil 60 orang. kurangnya informasi dapat dilihat bahwa masyarakat melakukan pengurusan

sertifikat tanah, dan info dari pegawai yang bekerja di BPN.

Dari hasil pengamatan yang dilakukan dalam pengurusan sertifikat dan lainnya di selesaikan dengan tepat waktu, perlunya sosialisasi yang dilakukan pemerintah untuk mengetahui anggaran biaya dalam kepengurusan yang dibutuhkan melengkapi sarana dalam menunjang ketepatan dalam kepengurusan surat tanah. sebaiknya sumber daya manusia yaitu jumlah pegawai badan pertanahan kota pekanbaru di tambah lagi dengan pegawai yang menunjang ketepatan kerja. informasi yang seharusnya di dapat memang harus akurat dan dapat jadi referensi bagi masyarakat.

## SARAN

1. Sebaiknya penyelesaian dalam pengurusan sertifikat dan lainnya di selesaikan dengan tepat waktu, perlunya sosialisasi yang dilakukan pemerintah untuk mengetahui anggaran biaya dalam kepengurusan yang dibutuhkan melengkapi sarana dalam menunjang ketepatan dalam kepengurusan surat tanah.
2. Sebaiknya sumberdaya manusia yaitu jumlah pegawai badan pertanahan kota pekanbaru di tambah lagi dengan pegawai yang menunjang ketepatan kerja. informasi yang seharusnya di dapat memang harus akurat dan dapat jadi referensi bagi masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Georgopolous & Tannenbaum**, 1985, *Efektifitas Organisasi*, Erlangga, Jakarta.
- Hardiyansyah**. 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta.
- Harsono, Budi**, 1999, *Hukum Agraria Indonesia, Sejarah Pembentukan Undang-undang Pokok Agraria*, Djambatan, Jakarta.
- Husein, Martani & Lubis, S.M. Hari**, 1987, *Teori Organisasi: Suatu Pendekatan Makro*, Pusat Antar Universitas Ilmu Sosial, Jakarta.
- Kurniawan, Agung**, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaruan, Yogyakarta.
- Parlindungan, A.P**, 1998, *Pendaftaran Tanah-tanah dan Konversi Hak Milik Atas Tanah Menurut UUPA*, Alumni, Bandung.
- Dokumen :**  
Peraturan kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia nomor 1 tahun 2010 tentang standar pelayanan dan pengaturan pertanahan kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia pasal 5 ayat 1